

**PENERAPAN SITEM LAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU
DITINJAU DARI ASPEK EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE,Sy)**



OLEH

**ELVI HIDAYATI
10925006287**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : **PENERAPAN SISTEM LAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU DITINJAU DARI ASPEK EKONOMI ISLAM.**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Sudirman Pekanbaru. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem layanan prima oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru serta bagaimana tinjauan aspek ekonomi Islam terhadap penerapan sistem layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan penerapan sistem layanan prima oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, untuk menjelaskan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan prima oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru serta untuk menjelaskan bagaimana tinjauan aspek ekonomi Islam terhadap penerapan sistem layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, penelitian kepustakaan. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisa *deskriptif kualitatif*, sedangkan teknik penulisan yaitu secara *deduktif, induktif, deskriptif*. Populasidari penelitian ini adalah seluruh karyawan terkait dengan penelitian ini yang berjumlah 15 orang. Sampeldiambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, karena sampel yang berkaitan dengan penelitian cukup sedikit yaitu pada 4 orang karyawan yang bertugas pada bagian *customer service* umum.

Hasil penelitian ini dapat dirumuskan bahwa penerapan system layanan prima telah dilaksanakan secara konsisten di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru. Selain menerapkan budaya kerja “ETHIC” yang merupakan singkatan dari *excellent, teamwork, humanity, integrity* dan *customer focus*. Bank Syariah Mandiri juga telah memiliki dan menerapkan system operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan prima oleh *customer service* di PT. Bank SyariahMandiri yaitu Pertama, kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian(*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*). Ditinjau dari aspek ekonomi Islam, masih diperlukan pemahaman, sosialisasi dan latihan bagi para karyawan terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan yang terdapat di dalam al-Quran maupun Hadis Nabi. Setidaknya ada enam prinsip pelayanan yang perlu dipedomani yaitu prinsip persamaan, persaudaraan, mencintai, tolong menolong, lemah lembut dan mempermudah urusan. Penerapan prinsip-prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap bank syariah termasuk Bank Mandiri Syariah.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunaikan amanah dan risalah sehingga kita bisa merasakan nikmatnya Iman, Islam dan Ukhuwah.

Penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Ekonomi Islam.” Dimaksud untuk melengkapi tugas dan memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan kemampuan dan cara berfikir penulis serta terbatasnya wawasan yang penulis miliki. Karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini banyak sekali bantuan, perhatian, bimbingan, motivasi, saran dan pikiran dari berbagai pihak yang penulis dapatkan, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Ibundaku tercinta Makhnun Hs,A.Ma.Pd dan Ayahandaku M.Yunus,S.Pd yang telah berjuang mati-matian memenuhi kebutuhan penulis baik itu berupa dukungan moril dan materil serta senantiasa memberikan do'a disetiap perjalanan hidupku demi keberhasilan ini.
2. Kakakku Mimy Kurnia Ayu,S,Pd, Abangku Rudi Hulmizan,Sp dan adik yang paling penulis sayangi Opebri Muhammad yang tidak pernah henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan ini
3. Untuk suami ku tercinta Muhammad Albahi,SE,M.Si,Ak yang tidak pernah mengeluh dalam memberikan perhatian, semangat, dukungan serta doa demi kesuksesan penulis.
4. Ayah mertua yang paling penulis sayangi Prof.Dr.H.Ali Yakub Matondang, MA dan Ibu mertua Hj. Nurhayati Lubis, S.Ag dan Adik-adik ipar penulis Muhammad Alwafi,M.SOC,SC, Muhammad Alfikri,S.Sos.,M.Si dan Muhammad Alfahmi,SE,MM yang telah memberikan waktu, dukungan dan do'a untuk kesuksesan penulis.
5. Bapak Prof.Dr.M.Nazir selaku rektor UIN SUSKA RIAU beserta pembantu rektor.
6. Bapak Dekan Dr.H.Akbarizan,MA.M.Pd beserta pembantu dekan I, II, III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.
7. Bapak Mawardi,S.Ag.,M.Si dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag selaku ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

8. Bapak M. Ihsan,MA, selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, nasehat, motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini
9. Bapak Firdaus,SH,MH, selaku Pembimbing Akademis yang telah memberikan waktu, nasehat dan dukungan kepada penulis.
10. Pimpinan serta seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru yang telah berkenan memberikan waktu, informasi, bimbingan dan ilmunya selama pelaksanaan penelitian skripsi.
11. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan tata usaha Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menjalani pendidikan di bangku perkuliahan.
12. Sahabat penulis Eva Jayanti yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, bantuan dan doa kepada penulis

Akhirnya, penulis menyadari skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca serta berperan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamua'alaikum Wr, WB

Pekanbaru, November 2013

ELVI HIDAYATI
10925006287

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan	12

BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI

CABANG PEKANBARU

A. Sejarah Singkat Perusahaan	14
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	17
C. Produk dan Jasa Perusahaan	18
D. Budaya Kerja Perusahaan	20
E. Struktur Organisasi.....	22

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian dan Jenis-jenis Bank	26
--	----

B. Pengertian dan Produk Bank Syariah	29
C. Konsep Dasar dan Keistimewaan Bank Syariah	33
D. Pengertian, fungsi dan Peranan Customer Service	38
E. Pengertian, prinsip dan Manfaat Pelayanan Prima	41
F. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima.....	47
G. Pengertian dan Konsep Islam Mengenai Layanan Prima.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	55
B. Tinjauan Aspek Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Industri Kecil Di Kota Pekanbaru, 2007 – 2011.	2
Tabel 2. Minat Pelanggan Terhadap Produk Jasa Roro Katering.....	52
Tabel 3. Perbandingan Harga Beberapa Usaha Katering Di Kota Pekanbaru	55
Tabel 4. Perbandingan Gaji Kasual Di Beberapa Usaha Katering Di Pekanbaru	61
Tabel 5. Jumlah Karyawan Roro Katering	62
Tabel 6. Perkembangan Usaha Roro Katering Dilihat Dari Jumlah Aset .	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memperoleh keuntungan merupakan tujuan utama berdirinya suatu badan usaha, baik badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), Yayasan maupun bentuk-bentuk badan usaha lainnya. Keuntungan yang diperoleh tidak saja digunakan untuk membiayai operasi perusahaan, seperti membayar gaji serta biaya-biaya lainnya, akan tetapi juga digunakan untuk ekspansi perusahaan melalui berbagai kegiatan dimasa yang akan datang.

Dalam prakteknya tidak semua badan usaha yang didirikan memperoleh keuntungan seperti yang diharapkan, bahkan tidak sedikit badan usaha yang mati sebelum berkembang, akibat terus-menerus menderita kerugian.

Dampak kerugian yang diderita oleh suatu badan usaha bukan hanya membangkrutkan perusahaan akan tetapi juga mengakibatkan terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) terhadap karyawannya yang pada akhirnya akan berakibat menganggurnya karyawan perusahaan yang bersangkutan. Agar suatu badan usaha tidak menderita kerugian atau dengan kata lain harus memperoleh keuntungan seperti yang ditargetkan, maka badan usaha perusahaan tersebut perlu mengelolanya secara profesional. Tanpa pengelolaan yang profesional jangan diharapkan suatu perusahaan akan dapat memperoleh keuntungan seperti yang diharapkan.

Dalam usaha untuk memperoleh keuntungan tersebut maka perusahaan menjual produk ataupun jasa kepada para konsumennya. Salah satu perusahaan yang menjual jasa adalah Bank. Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, disamping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena bank berfungsi sebagai perantara keuangan, maka dalam hal ini faktor "kepercayaan" dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Menurut Brata¹ faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah :

1. Pembuatan Strategi, Dalam rangkaian proses penyajian pelayanan unggul, strategi ditempatkan pada urutan pertama, artinya menentukan manfaat (benefit) apa yang diberikan kepada konsumen.
2. Kepemimpinan (Leadership), Melalui kepemimpinan ini, strategi dapat direalisasikan pada kegiatan sehari-hari.
3. Sumber Daya Manusia, Perilaku karyawan menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan. Masalahnya, yang menjalankan semua strategi yang dibuat adalah manusia. Sebagian besar pelayanan diberikan dalam bentuk tatap muka langsung antara pegawai dan konsumen.
4. Desain produk atau jasa, Produk dan jasa sebaiknya didesain untuk kemudahan atau kenyamanan konsumen atau nasabah.

¹Atep Adya, Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003) h. 60

5. Infrastruktur, Infrastruktur ini adalah fakta pendukung dari pelayanan, Misalnya, untuk senantiasa meningkatkan kemampuan para karyawannya.
6. Pengukuran Pelayanan, Pengukuran ini menjadi feedback bagi para pengambil keputusan untuk mengetahui keberhasilan strategi yang dijalankan.

Manajemen bank dihadapkan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan tersebut, sehingga dapat memperoleh simpati dari para calon nasabahnya. Menurut Kotler² pemasaran adalah suatu proses sosial dan melalui proses itu individu-individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan dan mempertukarkan produk dan jasa dengan individu dan kelompok lain. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata nasabah. Untuk mendapatkan citra positif tersebut perbankan melakukan berbagai cara, diantaranya dengan kegiatan pemasaran. Menurut Sudjoni³ pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapat apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan individu atau kelompoklainnya. Dalam kegiatan pemasaran tersebut maka bank harus berinteraksi langsung dengan nasabah yang akan menyebabkan terjadinya pertemuan dua karakter dan keinginan yang saling berbeda. Perbedaan tersebut sering memunculkan persinggungan kepentingan yang jika tidak diantisipasi lebih jauh akan mengakibatkan suatu hubungan yang tidak baik antara bank dan nasabah yang tentunya akan mempengaruhi citra perbankan.

²Philip Kotler. *Manajemen pemasaran*, (Jakarta : Penerbit Erlangga 2008), h.4

³Faried Wijaya, M; Irawan, Sudjoni. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: BPFE.2000), h.84

Untuk meningkatkan citra perbankan tersebut maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil tersebut memegang peranan penting disamping memberikan layanan juga membina hubungan dengan masyarakat atau nasabah yang juga diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Divisi pelayanan⁴ menetapkan standar pelayanan yang menjadi acuan bagi seluruh unit kerja di Bank adalah sebagai berikut :

1. Standar layanan petugas Satuan pengamanan (Satpam) antara lain :
 - a) Senyum, sampaikan salam dan menjaga kontak mata
 - b) Bahasa tubuh yang benar
 - c) Memberikan rasa aman kepada nasabah
 - d) Menawarkan bantuan atau memberi informasi
2. Standar layanan *customer service* adalah :
 - a) Senyum, sampaikan salam, kontak mata dan tawarkan bantuan dengan antusias
 - b) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah,
 - c) Mampu menjelaskan fitur produk dan layanan kepada nasabah
 - d) Proses permintaan nasabah dengan cepat,
 - e) Aktif melakukan verifikasi dan konfirmasi
 - f) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati dan berupaya mempertahankan nasabah yang berniat menutup rekening,
 - g) Ingat untuk selalu menawarkan produk jasa/fasilitas lainnya, dan

⁴Divisi SDM, *Standar layanan Bank* (Jakarta : BI, 2005) h. 77

h) Katakan terimakasih, ucapkan salam penutup.

3. Standar layanan Teller, yakni

- a) Antusias, senyum dan sampaikan salam,
- b) Kontak mata dan tawarkan bantuan,
- c) Ucapkan selalu nama nasabah,
- d) Ramah dan cepat dalam melayani nasabah,
- e) Aktif melakukan verifikasi dan konfirmasi, dan
- f) Terimakasih dan sampaikan salam penutup

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya, kegiatan ini sering disebut *customer service delivery* yang sering dilakukan oleh *customer service*.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Sehubungan dengan peranan itu maka setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima yakni suatu atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi, kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabah.

Namun dalam praktik kesehariannya, tidak jarang nasabah merasakan kebutuhan dan keinginannya tersebut tidak dapat dipenuhi oleh bank. Pada

dasarnya nasabah berpendapat bahwa bank atau personil bank tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan atau tidak sesuai dengan janji dan promosi yang didengungkan. Ada rasa ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh bank mau personil bank tersebut. Bahkan, dalam penyelesaian ketidakpuasan tersebut tidak jarang nasabah juga memperoleh rasa ketidakpuasan tambahan lainnya, seperti: lambatnya proses penyelesaian komplain, tidak tanggapnya personil bank terhadap keluhan nasabah, dan sebagainya.

Kesemua permasalahan tersebut pada dasarnya berasal dari ketidakpedulian serta ketidaktanggapan bank ataupun personil bank akan kebutuhan layanan yang diinginkan nasabah. Untuk memperoleh simpati dari nasabah maka pihak manajemen bank harus memberikan layanan yang terbaik. Layanan memiliki peran yang sangat strategis, sebab mampu meningkatkan jumlah nasabah. Namun sebaliknya layanan yang buruk dapat dengan mudah mengurangi jumlah nasabah. Berita buruk lebih cepat penyebarannya dibandingkan dengan berita baik. Oleh karena itu unsur layanan perlu mendapat perhatian yang serius dari perusahaan. Layanan tumbuh dan berkembang melalui proses evolusi dalam masyarakat, seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi dewasa ini sehingga kadang memunculkan kebutuhan-kebutuhan yang semakin beragam. Bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan banyak cara yang dilakukan agar dapat menarik nasabah, hal ini tentu melalui produk-produk yang ditawarkan.

Menurut Undang–Undang perbankan No.10 Tahun 1998⁵, bank memiliki tiga kegiatan utama yaitu :

1. Menghimpun dana yaitu mengumpulkan dan atau mencari dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito dan giro(*funding*).
2. Menyalurkan dana yaitu meminjamkan dan dana masyarakat dalam bentuk pinjaman (*lending*).
3. Memberikan jasa-jasa Bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (*Transfer*), penagihan surat berharga baik *kliring* maupun *inkaso*, *Safe deposit box*, *letter of credit* dan jasa-jasa lainnya.

PT. Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah, baik dalam pemasaran produk maupun pemberian layanan terhadap nasabah yang erat kaitannya dengan tugas *customer service* yang merupakan *frontliner* yang langsung menghadapi nasabah–nasabah perbankan yang memiliki keluhan dengan memberi solusi yang tepat dan cepat.

Terdapat beberapa prinsip pelayanan prima yang terdapat di dalam al-Quran dan Sunnah Rasul. Di antaranya adalah prinsip persamaan (*al-musawah*),⁶ prinsip persaudaraan (*al-ukhuwwah*),⁷ prinsip mencintai (*al-mahabbah*),⁸ prinsip bantu-membantu (*at-ta'awun*),⁹ prinsip lunaklembut (*al-layyin*),¹⁰ dan prinsip mempermudah (*at-taysir*). Pelayanan yang diberikan berdasar prinsip-prinsip ini,

⁵UU No.10 tahun 1998, *Tentang Pokok-Pokok Perbankan*(Jakarta : BI, 2000) h. 42

⁶QS. Al-Hujurat (49):13

⁷QS. Al-Hujurat (49):10

⁸QS. Ali Imran (3):112

⁹QS. Al-Maidah (5):2

¹⁰QS. Ali Imran (3):159

akan memberikan corak pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan secara konvensional. Jika *customer service* memahami serta mengimplementasikan prinsip-prinsip ini dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, tentunya akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Penerapan Sistem Layanan Prima oleh *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau dari Aspek Ekonomi Islam ”**.

B. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang teliti, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada penerapan sistem layanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem layanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru ?
2. Bagaimana tinjauan aspek Ekonomi Islam terhadap penerapan Sistem layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan penerapan sistem layanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru
- b. Untuk menjelaskan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri
- c. Untuk menjelaskan bagaimana tinjauan aspek ekonomi islam terhadap penerapan sistem layanan prima pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi Bank, khususnya mengenai pelayanan *customer service* yang berpengaruh terhadap nasabah Bank.
- b. Sebagai bahan masukan dan bahan informasi dalam penyusunan tugas akhir bagi peneliti selanjutnya.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program S1 pada jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru. Jl. Sudirman No. 450 Pekanbaru

2. Subjek dan objek penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian adalah *customer service* Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru yang menerapkan sistem layanan prima. Sedangkan objek penelitian adalah kegiatan penerapan sistem layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru.

3. Populasi dan sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang terkait dengan penelitian ini yang terdiri dari 15 orang. Karena keterbatasan sampel yang berkaitan dengan penelitian maka peneliti mengambil sampel 4 orang karyawan yang bertugas sebagai petugas *customer service* bagian pelayanan umum dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

4. Sumber data

- a. Data primer, yaitu data-data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan, baik dari pimpinan maupun karyawan Bank yang berkaitan dengan penelitian.

Jenis-jenis data primer antara lain :

1. Hasil wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan
2. Sistem dan proses layanan nasabah
- b. Data sekunder, yaitu data yang berasal dari dokumen-dokumen, serta buku-buku literatur yang berasal dari luar perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini

5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Penelitian lapangan

1. Observasi yaitu pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengamati secara langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
2. Wawancara langsung, yaitu tanya jawab langsung dengan pemimpin atau karyawan Bank yang erat kaitannya dengan penelitian.

b. Penelitian kepustakaan

Yaitu penelitian di pustaka dengan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif yaitu setelah semua data berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas atas kesimpulan akhirnya.

7. Metode Penulisan

- a. Deduktif yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian diambil kesimpulan secara khusus.

- b. Induktif yaitu pengumpulan data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil kesimpulannya secara umum.
- c. Deskriptif yaitu menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh. Kemudian dianalisis sesuai dengan masalah tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri atas lima bab dan setiap bab diuraikan dalam beberapa fasal sehingga kelihatan secara jelas hubungan dan keterkaitan satu bab dengan bab berikutnya. Lengkapnya sistematika penulisan dimulai dengan bab satu sebagai pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab dua merupakan gambaran umum lokasi penelitian. Di dalamnya diuraikan mengenai sejarah berdirinya PT.Bank Syariah Mandiri, visi dan misi, produk dan jasa, budaya kerja dan struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri.

Bab tiga berkaitan dengan tinjauan teoritis yang membahas tentang pengertian dan jenis-jenis Bank, pengertian dan produk Bank Syariah, konsep dan dasar serta keistimewaan Bank Syariah, pengertian fungsi dan peranan *customer service*, pengertian dan manfaat layanan prima, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima, pengertian dan konsep Islam mengenai pelayanan prima.

Bab empat merupakan hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai penerapan system layanan prima oleh *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dan tinjauan aspek ekonomi Islam terhadap penerapan sistem layanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru.

Bab lima merupakan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang dipandang relevan untuk peningkatan pelayanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga intermediasi keuangan yang bergerak dibidang perbankan syariah dengan sistem pengelolaannya yang berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. Bank Syariah Mandiri hadir dengan cita-cita untuk membangun negeri dengan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas yang telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya.

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999 sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli tahun 1997 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang sangat luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama

PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) terbuka sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS). Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS) memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto,SH, No. 23 tanggal 08 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, Bank Indonesia menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Seiring dengan berjalannya waktu Bank Syariah Mandiri terus menunjukkan eksistensinya dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Saat ini Bank Syariah Mandiri

telah berusia 14 tahun. Dengan usia yang masih belia ini Bank Syariah Mandiri telah muncul sebagai bank terpercaya dalam pengelolaan dana masyarakat. Hal ini terbukti dari proses pelayanan Bank Syariah Mandiri yang kini secara operasional tergolong memadai, disamping itu juga Bank Syariah Mandiri telah menerima beberapa penghargaan diantaranya pada tahun 2010 Bank Syariah Mandiri memperoleh penghargaan atas strategi pengelolaan manajemen SDM *Award*, kemudian Bank Syariah Mandiri juga memperoleh penghargaan sebagai Bank Syariah terbaik versi majalah Investor.

Dengan semakin berkembangnya minat masyarakat akan perbankan syariah, Bank Syariah Mandiri mulai membuka outlet-outlet baru yang tersebar diseluruh Indonesia. Pada tanggal 21 September Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang yang ke 21 di Indonesia yaitu cabang Pekanbaru. Saat ini Bank Syariah Mandiri Pekanbaru mempunyai 4 kantor cabang pembantu (KCP) antara lain KCP Panam, KCP Harapan Raya, KCP Pangkalan Kerinci, dan KCP Tembilahan. Bank Syariah Mandiri juga memiliki satu kantor kas di daerah Rumbai dan tiga kantor *Payment Point* (PP) yang berlokasi di RS Medical Center, Pengadilan Agama, dan Universitas Islam Riau.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani¹, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri terlihat jelas dari perkembangan dan perubahan nama perusahaan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pada tahun 1995 berdirinya PT. Bank Industri Nasional (PT. BINA)

¹ Bank Syariah Mandiri, *Buku Laporan Tahunan*, 2012, h. 4

2. Pada tahun 1967 PT. BINA berubah nama menjadi PT. Bank Maritim Indonesia
3. Pada tahun 1973 PT. Bank Maritim Indonesia berubah menjadi PT. Bank Susila Bakti
4. Pada tahun 1999 PT. Bank Susila Bakti berubah nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

B. Visi dan Misi Perusahaan

Semenjak awal berdirinya Bank Syariah Mandiri telah memiliki visi dan misi yang dipegang teguh dan dijadikan pegangan dalam menjalankan aktifitas perbankan syariah hingga saat ini.

a. Visi PT. Bank Syariah Mandiri

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha

b. Misi Bank Syariah Mandiri

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

C. Produk dan Jasa

Sesuai dengan aktivitasnya PT. Bank Syariah Mandiri dalam penerapan dilapangan

terutama dalam memasarkan produk-produk serta memberikan pelayanan kepada seluruh nasabahnya dengan menawarkan berbagai macam produk dan jasa yang memberi kemudahan dalam bertransaksi.

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

a. Produk Penghimpunan Dana

1. Giro Syariah

Merupakan giro yang dikelola berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Al-Dhamanah*, dimana dana yang diperlakukan sebagai titipan pada bank yang keamanannya dijamin sepenuhnya dan bank dapat memanfaatkan untuk aktivitas pembiayaan. Giro Syariah terdiri dari Giro BSM, Giro BSM *EURO*, Giro BSM Valas, Giro BSM *Singapore Dollar*.

2. Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Al-Mutlaqah*. Dalam prinsip ini, dana tabungan nasabah diperlakukan sebagai investasi yang selanjutnya disalurkan untuk aktivitas pembiayaan. Jenis-jenis tabungan syariah yaitu Tabungan Berencana BSM, Tabungan Simpatik BSM, Tabungan BSM, Tabungan BSM *Dollar*, Tabungan Mabrur BSM, Tabungan Qurban BSM, Tabungan BSM Investa Cendikia.

3. Deposito Syariah Mandiri

Merupakan deposito yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Al-Mutlaqah*. Jenis-jenis deposito syariah mandiri adalah Deposito BSM dan Deposito BSM Valas.

4. Obligasi Bank Syariah Mandiri

Merupakan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan *Emiten* untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

b. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Murabahah

Merupakan akad penyediaan barang berdasarkan sistem jual beli, dimana bank sebagai penjual yang menyediakan kebutuhan nasabah dan menjual kepada nasabah dengan harga perolehan ditambah keuntungan (margin) yang disepakati.

2. Pembiayaan Musyarakah

Merupakan pencampuran dana untuk tujuan pembagian keuntungan. Musyarakah biasanya diaplikasikan untuk pembiayaan proyek dimana nasabah dan bank bersama-sama menyediakan dana untuk membiayai proyek tersebut.

3. Pembiayaan Mudharabah

Merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik modal (shahibul maal) menyediakan dana 100 %, sedangkan pihak kedua sebagai pengelola (mudharib) dan keuntungan dibagi sesuai kesepakatan bersama.

D. Budaya Kerja Perusahaan

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menerapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlaqul karimah yaitu sikap pribadi kaum muslim. Didalam budaya kerja tersebut tercantum lima sikap dasar yang disingkat dengan kata “ETHIC” yaitu:

1. *Excellence*

Yaitu berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

2. *Teamwork*

Yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang salaing bersinergi

3. *Humanity*

Yaitu menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius

4. *Integrity*

Yaitu menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji

5. *Costumer Focus*

Yaitu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan bank syariah mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan

Bank syariah mandiri juga mempunyai prinsip-prinsip perusahaan yaitu:

1. Keadilan

Bank syariah mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitra alam.

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana dan bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggungjawab dimana Bank Syariah Mandiri benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* melalui skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

3. Transparansi (keterbukaan)

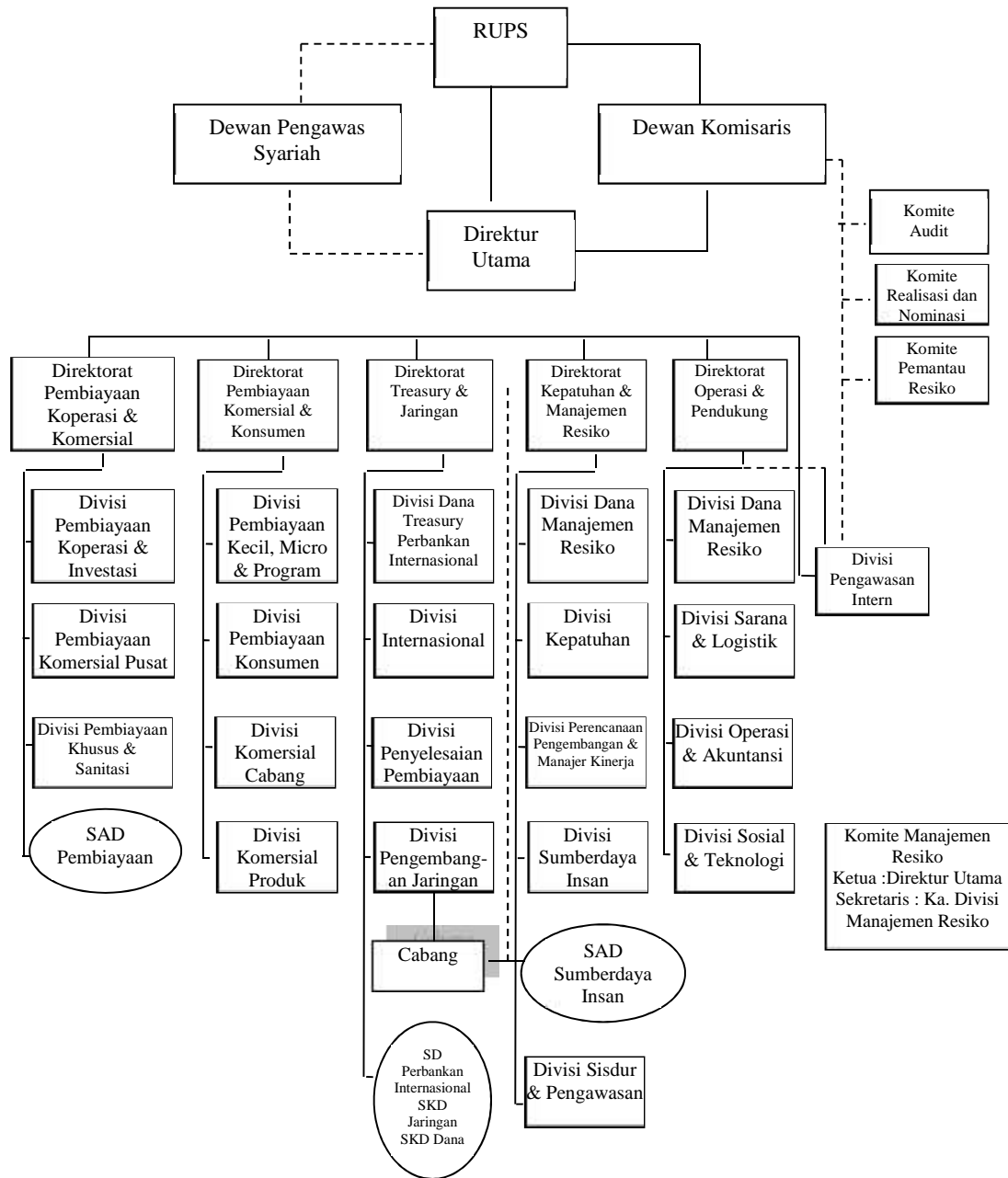
Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

4. Universal dalam kemitraan

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam.

E. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank Syariah Mandiri tingkat pusat dapat dilihat di dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri
(Sumber: PT Bank Syariah Mandiri)

Dalam struktur di atas, dapat dijelaskan bahwa kedudukan RUPS merupakan kedudukan

paling tinggi. Karena di dalam RUPS inilah diangkatnya Dewan Komisaris, Direktur Utama dan Dewan Pengawas Syariah. Direktur Utama membawahi beberapa direktorat dan selanjutnya direktorat membawahi beberapa divisi. Kelihatannya struktur ini telah dapat menghandel seluruh kegiatan perbankan yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Mandiri.

Gambar di atas menunjukkan bahwa Kepala Cabang adalah orang nomor satu di Cabangnya. Dalam memimpin perusahaan, Kepala Cabang dibantu oleh seorang Sekretaris dan

dua orang Manajer yaitu Manajer Marketing dan Manajer Operasional. Struktur ini dilengkapi dengan bagian-bagian yang dapat menjalankan tugas-tugas perbankan secara efektif seperti kantor cabang pembantu.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian dan Jenis-jenis Bank

Pengertian bank pada awalnya dikenal adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertian berkembang tempat penyimpanan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun, semakin modernnya perkembangan dunia perbankan maka pengertian bank pun berubah pula¹.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak².

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat melakukan investasi, dan jasa keuangan lainnya.

Di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Jenis perbankan sebelum keluar Undang-Undang Perbankan No. 10

¹ Kasmir, SE., MM, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008), h.8.

² *Ibid.*, h 9.

Tahun 1998 dengan sebelumnya yaitu Undang-Undang No. 14 Tahun 1967, maka terdapat beberapa perbedaan. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya, bahkan bertambah padat dan berkembang³.

Adapun jenis perbankan jika ditinjau dari berbagai segi adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut Kasmir dalam Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari :

a. Bank Umum

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank Umum adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari kepemilikannya adalah sebagai berikut:

a. Bank Milik Pemerintah

Bank milik pemerintah merupakan bank yang akta pendirian maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia, sehingga seluruh keuntungan bank ini

³ *Ibid.*, h 16.

dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank tersebut adalah :

- 1) Bank Negara Indonesia (BNI)
- 2) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- 3) Bank Tabungan Negara (BTN)
- 4) Bank Mandiri

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank Milik Swasta Nasional merupakan bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Hal ini dapat diketahui dari akta pendiriannya didirikan oleh swasta sepenuhnya, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh Bank Swasta Nasional adalah :

- 1) Bank Bumi Putra
- 2) Bank Central Asia
- 3) Bank Danamon
- 4) Bank Mega
- 5) Bank Muamalat
- 6) Bank Niaga

c. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi merupakan bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh bank jenis ini adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (BUKOPIN)

d. Bank Milik Asing

Bank milik asing merupakan bank yang kepemilikannya 100 % oleh pihak asing (luar negeri) di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri,

baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Seperti ABN- AMRO Bank, American Express Bank dan Bank of Tokyo⁴.

B. Pengertian dan Produk Bank Syariah

Sesuai Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank syariah adalah bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Maslehuddin mengatakan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga keuangan dalam usahanya memberikan kredit atau jasa-jasa pembayaran serta peredaran moneter atau uang berdasarkan syariat Islam.⁵

Zaenal Arifin, memberikan pengertian bahwa bank syariah adalah lembaga sosial atau lembaga keuangan moneter atau sebagai mitra usaha yang memiliki prinsip serta berpartisipasi melenyapkan kezaliman bunga yang dilarang syariat Islam.⁶

Kasmir mengemukakan pengertian bank syariah sebagai bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.⁷

Dari beberapa pengertian di atas, maka bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usahanya menghimpun dana kemudian menyalurkan dana tersebut berdasarkan syariat Islam.

⁴ *Ibid.*, h 16 - 19.

⁵ Maslehuddin, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 2005), h 2.

⁶ Zainal Arifin. *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta : Aksara Baru, 2000) h. 3.

⁷ Kasmir, MM., *Pemasaran Bank*, *Op.Cit.*, h. 21

Dalam rangka melayani masyarakat, terutama masyarakat muslim, bank syariah menyediakan berbagai macam produk termasuk dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, adapun jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan menurut Ira Prabisma Suharta⁸, adalah sebagai berikut :

1. Giro Wadi'ah

Giro Wadi'ah adalah sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip wadi'ah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro. Adapun manfaatnya, yaitu:

- a. Terjaminnya keamanan dana anda.
- b. Mempermudah transaksi bisnis anda dengan buku cek atau bilyet giro sebagai alat untuk melakukan transaksi keuangan.
- c. Memperoleh bonus sesuai kebijakan bank.

2. Tabungan Mudharabah

Tabungan Mudharabah adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip mudharabah dan diperuntukkan bagi anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Atas investasi yang telah disepakati bersama antara bank dengan anda. Adapun manfaatnya sebagai berikut :

- a. Terjaminnya keamanan dana tabungan anda.
- b. Bagi hasil yang kompetitif yang diberikan setiap bulan secara langsung ke rekening tabungan mudharabah anda.
- c. Bagi hasil yang diterima dapat dipotong zakatnya sehingga pendapatan benar-benar bersih.

3. Tabungan Haji Mudharabah

⁸Ira Prabisma Suharta, *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan ,2003) h.34.

Tabungan Haji Mudharabah adalah jenis simpanan berdasarkan prinsip mudharabah yang diperuntukkan bagi anda yang ingin melaksanakan ibadah haji, adapun manfaatnya sebagai berikut :

- a. Bagi penabung yang bersaldo Rp. 20 juta, diprioritaskan untuk didaftarkan pada SISKOHAT Departemen Agama sesuai dengan tahun yang telah disepakati.
- b. Mendapat souvenir berupa perlengkapan ibadah haji.
- c. Bagi hasil yang menguntungkan yang diberikan sesuai ketentuan.
- d. Diberikan asuransi jiwa dan kecelakaan sejak membuka tabungan haji sampai dengan keberangkatan dan kepulangan beribadah haji.

4. Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah yaitu sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip mudharabah, atas investasi anda tersebut insya Allah akan diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati bersama antara bank dan anda. Adapun manfaatnya, yaitu:

- a. Terjaminnya keamanan dana anda.
- b. Bagi hasil kompetitif yang diberikan secara tunai atau sesuai perintah anda, dapat dibuka secara otomatis ke rekening tabungan mudharabah anda.
- c. Dapat diperpanjang secara otomatis dan nisbah bagi hasil antara bank dengan anda sesuai atas dasar kesepakatan pada saat perpanjangan.
- d. Anda dengan tenang dapat memprogram keuangan secara terencana dengan pilihan jangka waktu 1,2,3,6,12 dan 24 bulan sesuai kebutuhan anda.

5. Pembiayaan dengan Bagi Hasil

Pada bank konvensional untuk penyaluran dananya kita mengenal istilah kredit atau pinjaman, sedangkan pada bank syariah untuk penyaluran dananya di kenal dengan istilah pembiayaan. Jika pada bank konvensional keuntungan bank diperoleh dari bunga yang dibebankan, maka dalam bank syariah tidak ada istilah bunga akan tetapi bank syariah menerapkan sistem bagi hasil. Prinsip bagi hasil pada bank syariah yang diterapkan dalam pembiayaan dapat dilakukan dalam akad utama, yaitu :

a. Murabahah (*Cost-Plus Financing*)

Yang dimaksud dengan murabahah (*cost-plus financing*) adalah pembiayaan atas dasar jual beli di mana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan (margin) bagi bank yang telah disepakati. Keuntungan (margin) adalah selisih antara harga jual dengan harga asal yang disepakati. Jenis pembiayaan yang dapat diberikan dengan sistem ini adalah pembiayaan pembelian rumah (PPR), pembiayaan pembelian kendaraan bermotor (PPKB).

b. Mudharabah

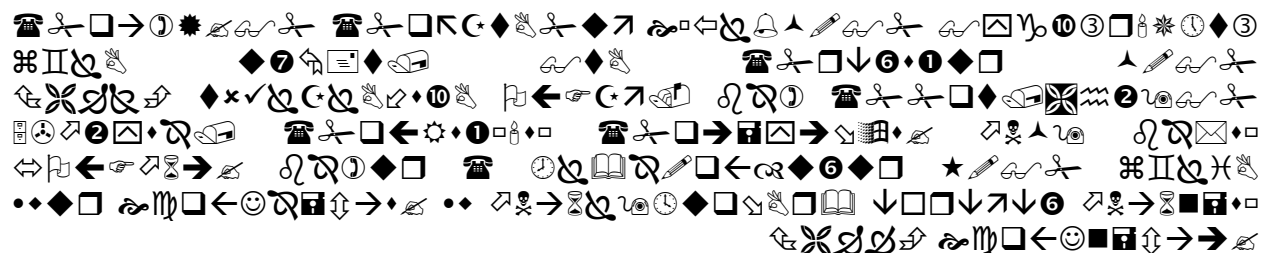
Sistem ini menerapkan konsep pembiayaan bersama (kongsi), di mana bank dan nasabah masing-masing berdasarkan kesepakatan bersama memberikan kontribusi dana sesuai kesepakatan yang telah disepakati.

Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain, perdagangan, industri, usaha atas dasar kontrak, dan lain-lain, dengan resiko usaha ditanggung bersama antara pihak bank dan nasabah sesuai besarnya kontribusi masing-masing bank.

C. Konsep Dasar Dan Keistimewaan Bank Syariah

Berbicara mengenai perbankan Islam, pada dasarnya tidak terlepas dari konsep Islam tentang uang. Di mana uang dalam pandangan Islam merupakan alat tukar dan bukan sebagai komoditi. Diterimanya peranan uang secara luas dimaksudkan agar melenyapkan ketidakadilan, ketidakjujuran dan penghisapan dalam kegiatan ekonomi tukar menukar. Bertolak dari asumsi di atas, pemikiran berdirinya bank Islam bersumber dari adanya larangan riba. Dalam al-Qur'an dan al-hadits, pertama dasar perbankan yang bersumber dari salah satu ayat dalam al-Qur'an yang melarang adanya riba adalah surah Al-Baqarah

Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 278 – 279 yang berbunyi:



Artinya :*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertaubat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan)”*.

Ayat di atas membahas masalah riba, karena berbuat riba itu adalah perbuatan terlarang yang menjadi kebiasaan masyarakat Jahiliyah. Di dalam riba terdapat unsur penzaliman, di mana si peminjam terpaksa mengembalikan pinjamannya secara berlipat ganda serta memberatkan. Unsur penzaliman inilah sesungguhnya yang menjadi tolok ukur bagi pelarangan riba.

Dasar perbankan Islam yang kedua adalah al-hadits, dalam salah satu riwayat dari Jabir R.A, dikatakan bahwa Rasulullah SAW mengutuk adanya pemakan riba, yang menyuruh makan riba, juru tulis pembuat akte riba dan saksi-saksinya perbuatan ini sama saja dosanya. Adapun

konsep dasar dari sistem perbankan syariah yakni hukum-hukum syariah yang bersumber dari Al-Qur'an dan al-Hadits.

Di dalam al-Quran disebutkan beberapa pesan yang merupakan prinsip ekonomi Islam yang wajib dipedomani. Firman Allah dalam surat al-Baqarah ayat:188



Artinya: “Dan janganlah kamu memakan harta diantara kamu dengan jalan yang bathil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim dengan maksud kamu dapat memakan sebahagian harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui”.⁹

Selain itu, nilai-nilai Islam yang terangkum dalam empat prinsip pokok yaitu tauhid, keseimbangan, kehendak bebas dan tanggung jawab, harus mewarnai aktivitas setiap muslim, termasuk aktivitas ekonominya.¹⁰

Prinsip tauhid membawa keyakinan bahwa harta yang dimiliki pada hakikatnya adalah milik Allah. Prinsip keseimbangan, mengantar pada pencegahan segala bentuk monopoli dan pemusatan kekuatan ekonomi pada satu tangan atau satu kelompok. Prinsip kehendak bebas mengantar manusia untuk memilih dan melakukan berbagai bentuk kegiatan ekonomi sesuai profesi yang diminati. Sedangkan prinsip tanggung jawab mengantar manusia untuk melakukan kegiatan ekonomi secara akuntabel yang dapat dipertanggung jawabkan bukan hanya di depan manusia tetapi juga di hadapan Allah SWT.

Menurut Karnan Purwa Atmaja, mengatakan bahwa pada dasarnya konsep perniagaan menurut ajaran dan falsafah Islam dari hubungan perniagaan atau transaksi ekonomi antara pihak-pihak yang terlibat dalam operasional bank syariah adalah :

⁹ M.Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran*, (Bandung : Penerbit Mizan, 1996), h.408.

¹⁰ *Ibid.*, h. 408

1. Efisiensi

Konsep perbankan syariah tentang efisiensi mengacu pada prinsip saling mendorong untuk berusaha dengan tujuan untuk secara bersama-sama dengan masukan-masukan yang perlu diberikan selayaknya.

2. Keadilan

Konsep perbankan yang kedua menurut Islam adalah keadilan, yaitu mengacu pada hubungan yang tidak mengandung unsur kezaliman, saling mengikhlaskan antara pihak-pihak yang terlibat dengan persetujuan yang matang tentang proporsi masukan dan keluaran dari pihak-pihak tersebut.

3. Kebersamaan

Konsep dasar yang ketiga adalah kebersamaan, yaitu mengacu pada prinsip menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas yakni hasil persatuan masukan, konsep perbankan syariah di atas dapat didekati dengan mempelajari ketentuan-ketentuan syariah dari sistem hubungan ekonomi dengan jalan serta melihat sistem operasi yang lumrah berkembang dalam transaksi perbankan dan kemudian menempatkan hukum agama untuk dapat diimplementasikan dalam kerja atau mekanisme perbankan.¹¹

Kemudian menurut Zainal Arifin, bahwa konsep hubungan berdasarkan syariah Islam antara pihak-pihak yang terlibat dalam sistem ekonomi Islam ditentukan dengan beberapa jenis akad yang mungkin terjadi, yaitu :

1. Akad pertukaran adalah akad jual beli, pertukaran harta yang mempunyai nilai, termasuk harta benda.

¹¹Karnan Purwa Atmaja, *Apa Bagaimana Bank Islam*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama, 2002), h.35

2. Akad penitipan adalah akad simpanan, di antara mereka yang memiliki barang berharga dengan pihak yang menyimpannya.
3. Akad berserikat adalah kerja sama atau akad perkongsian antara dua orang atau lebih dengan masing-masing menurunkan atau memasukkan modal dalam berbagai bentuk perjanjian dan pembagian keuntungan yang disepakati bersama.
4. Akad memberi kepercayaan adalah akad yang memberikan jaminan, sehingga seseorang yang melepaskan haknya kepada orang lain menjadi percaya dan merasa terjamin haknya.
5. Akad memberikan izin adalah akad mewakili dengan memberi kuasa pada penerima wakalah untuk melaksanakan suatu pekerjaan bagi pihak yang diwakili.¹²

Dengan adanya penjelasan mengenai konsep dan dasar perbankan syariah yang berorientasi pada kebersamaan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa bank syariah memiliki keistimewaan, di antaranya :

1. Mendorong kegiatan investasi dan mencegah terjadinya simpanan yang tidak produktif melalui prinsip pengganti bunga.
2. Mengembangkan produksi, menggalakkan perdagangan dan memperluas kesempatan kerja.
3. Meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil atau pengambilan margin keuntungan yang diberlakukan kepada pihak pengguna dana dan bank serta sistem bagi hasil yang diberlakukan kepada pihak dan pihak penyimpan (investor).
4. Mendorong tercapainya kestabilan ekonomi.

D. Pengertian, Fungsi Dan Peranan *Customer Service*

1. Pengertian Customer Service

¹² Zainal Arifin, *Op.Cit.*, h.40

Sesungguhnya konsep hubungan bank dengan nasabah sudah dimulai sejak tahun 1970-an. Pada dekade 1980-an, didorong oleh persaingan yang ketat, penerapan konsep *customer in service delivery* di pelopori di Amerika oleh bidang bisnis *departemen store* dan barang-barang elektronik. Penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan ini juga diadaptasi oleh sektor yang melayani masyarakat umum.

Menurut Waworuntu dalam bukunya *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, istilah *customer in service delivery* yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yang artinya pemberian pelayanan kepada nasabah.¹³ Di mana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata *customer in service delivery* berasal dari empat kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan; “*in*” sama dengan kepada; “*service*” sama dengan pelayanan; dan “*delivery*” sama dengan pemberian.

Sedangkan Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, memberikan pengertian *customer in service delivery* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang.¹⁴ Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Fungsi Customer Service

Fungsi *customer service* yang harus benar-benar dipahami sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanannya secara prima. Prima dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

¹³Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. (Jakarta : Gramedia Pustaka, Jakarta, 1997) h.1.

¹⁴Kasmir, SE., MM., *Etika Customer Service*, (PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2006) h.180.

Menurut Kasmir dalam bukunya *Pemasaran Bank*, Fungsi *customer service*, ditinjau dari pelayan jasa atau karyawan bank adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Receptionis

Artinya sebagai penerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

Artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi dan formulir bank untuk bertransaksi.

3. Sebagai Salesman

Artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4. Sebagai Customer Service Relation Officer

Artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.¹⁵

3. Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, adapun peranan *customer* adalah sebagai berikut:

¹⁵Kasmir.,SE.,MM., *Pemasaran Bank*, *Op.Cit.* h.180

- a. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
- b. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
- c. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *customer service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
- d. Menjamin kelancaran dan keramahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan.¹⁶

E. Pengertian, prinsip dan Manfaat Pelayanan Prima (*Service Excelent*)

1. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Philip Kotler, Dasar-dasar Perbankan dalam Malayu Hasibuan, mengemukakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang padadasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁷

Malayu Hasibuan dalam bukunya Dasar-Dasar Perbankan, mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.¹⁸ Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah-tamah, adil cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

¹⁶Kasmir,SE.,MM.,*Op. Cit.*, h.98.

¹⁷Malayu Hasibuan, S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara,2002) h.152

¹⁸*Ibid.*

Sedangkan menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki.¹⁹ Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau nasabah, bank memerlukan pelayanan prima.

Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.

Atep Adya Barata menjelaskan dalam bukunya *Dasar-Dasar layanan prima* menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaannya²⁰.

Menurut Malayu Hasibuan dalam bukunya *Dasar-Dasar Perbankan*, bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabahnya.²¹

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
- b. Ramah, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

¹⁹Kasmir, SE., MM., *Etika Customer Service, Op. Cit.*, h.31.

²⁰Atep Adya Barata, *Op. Cit.*, h. 27

²¹Malayu Hasibuan, S.P., *Op. Cit.*, h. 150.

- c. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.
- d. Nyaman, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan nasabah yang loyal.

Sementara Nina Rahmayanti menjelaskan pengertian layanan prima (*Service Excellent*) dalam lima hal:

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Seperti seorang *Security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu nasabah dalam pengambilan kartu antrian, mengarahkan dan mengambilkan slip transaksi.
- b. Layanan prima adalah layanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan kepada pelanggan.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Seperti penerapan manajemen mutu total (*Total Quality Manajemen*).
- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emosional needs*). Yaitu nilai yang baik dengan bentuk wujud fisik dan kebutuhan fisiologis yang dirasakan pelanggan²².

Jadi cukup jelas dari pengertian layanan prima diatas bahwa era kompetisi bisnis yang erat sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, dimana pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun bukan berarti menyerahkan segalanya

²²Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h. 17

kepada pelanggan, melainkan harus bersifat *win – win situation* dimana kedua belah pihak merasa senang dan tidak ada yang dirugikan.

2. Prinsip layanan Prima

Menurut William B. Martin ada empat prinsip langkah dalam pelayanan pelanggan bermutu :

- a. Langkah 1 : Sampaikan sikap positif, anda tidak pernah mendapat kesempatan kedua untuk menciptakan kesan awal yang positif. Semakin baik citra diri anda saat berjumpa dengan pelanggan, nasabah, maka semakin positif pula diri anda. Sikap positif terlihat dalam penampilan, bahasa tubuh, nada suara dan keahlian dalam bertelepon.
- b. Langkah 2 : kenalilah kebutuhan pelanggan, saat melayani para pelanggan, tamu atau klien, penting untuk anda ketahui mengenai: siapa pelanggan anda, apa yang dibutuhkan pelanggan anda, apakah yang dirasakan pelanggan anda, apakah pelanggan anda puas dan apakah pelanggan anda kembali lagi.
- c. Langkah 3 : penuhi kebutuhan pelanggan anda, apa saja yang diminta pelanggan usahakan selalu dipenuhi dan diselesaikan sesuai kapasitas yang dimiliki.
- d. Langkah 4 : pastikan pelanggan anda kembali lagi, dengan pelayanan terbaik yang diberikan nasabah tidak akan bosan untuk kembali berkunjung²³.

Dengan menerapkan langkah-langkah diatas dalam penerapan sistem layanan akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kinerja dan harapan pelanggan.

²³ William B. Martin, *Quality Customer Service: cara jitu memikat hati pelanggan*, alih bahasa oleh Bonifacius sindyarta, (Jakarta : Victory Jaya Abadi, 2005)Cet.ke-2, h. 20

Menurut Liana Anatan tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (*perceived performance*) dan harapan yang ada (*expectation*). Hal ini menjelaskan bahwa pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga macam keadaan berikut:

1. Kalau kinerja di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas.
2. Kalau kinerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan memperoleh kepuasan.
3. Kalau kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan sangat puas dan gembira²⁴.

3. Tujuan dan Manfaat Layanan Prima

Penerapan layanan prima oleh perusahaan-perusahaan jasa pelayanan menurut Nina Rahmayanty bertujuan untuk membangun kesetiaan pelanggan (*Customer Loyalty*) karena kesetiaan tidak dapat dibeli tetapi kesetiaan dapat diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu.²⁵ Nina menjelaskan lebih rinci lagi bahwa tujuan pelayanan prima terdiri atas dua tujuan:

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian layanan maupun sistem oleh perusahaan. Seperti karyawan yang tidak mau senyum dan mengucapkan salam.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima memberikan pelayanan

²⁴ Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2008), Cat. Ke-1, h.76

²⁵ Nina Rahmayanty, *Op.Cit.*, h. 8

melampaui harapan pelanggan dan memiliki ciri khas kualitas pelayanan sehingga terjalin hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan. Seperti pelayanan yang cepat dan berkualitas disertai produk-produk yang inovatif.²⁶

Menurut Fandy Tjiptono beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dengan memberikan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi lebih baik.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.²⁷

Banyak bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabahnya akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Di samping itu, bank juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya.

F. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Layanan Prima

Menurut Atep Adya Barata pengembangan budaya pelayanan prima didasarkan pada pasal A 6 yaitu dengan menyelaraskan faktor- faktor antara lain:

1. Kemampuan (*ability*)

²⁶ *Ibid*, h. 8

²⁷ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2003), h. 102.

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar organisasi perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Setiap sikap mempunyai perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung Jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.²⁸

²⁸ Atep Adya Barata, *Op.Cit.*, h. 31

Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Management* menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan sekaligus bisa pula menghambat pengembangan layanan berkualitas, diantaranya :

- a. Sumber daya manusia, seperti deskripsi pekerjaan, pelatihan dan pengembangan.
- b. Organisasi / struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c. Pengukuran (*measurement*), pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan.
- d. Pendukung sistem, faktor teknis, komputer dan database.
- e. Layanan, meliputi nilai tambah, rentang dan kualitas layanan, standar kerja pemuasan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- f. Program, meliputi, pengelolaan keluhan pelanggan dan alat-alat penjualan atau promosi.
- g. Komunikasi internal, prosedur dan kebijakan serta umpan balik dalam organisasi.
- h. Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan dan pembentukan citra positif dalam perusahaan.²⁹

Jadi jelas bahwa agar budaya kualitas bisa ditumbuh kembangkan dalam sebuah organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi, mulai dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi.

G. Pengertian dan Konsep Islam Mengenai Layanan Prima

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antar manusia dalam interaksi sosial. Secara umum, Islam mendasari interaksi sosial termasuk dalam memberikan pelayanan, dengan beberapa prinsip pokok yaitu:

1. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

²⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), h. 101

Firman Allah dalam surat Al-Hujarat ayat 13 yang berbunyi:

Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur gan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan didalam suatu sasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

Semua muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa,ras,suku dan status sosial.

[illegible]

³⁰QS. Al-Hujarat (49):13.

³¹QS. Al-Hujarat (49):10

Artinya: *“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah maha berat siksa-Nya”*.³³

Secara jelas dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan untuk saling tolong menolong dalam ketaqwaan dan kebaikan. Tolong menolong ini dilaksanakan dalam berbagai kegiatan termasuk dalam rangka pemberian pelayanan perbankan. Jika pelayanan dilaksanakan dengan semangat tolong menolong, tentunya pihak pemberi pelayanan akan memberi pelayanan dengan sepenuh hati dan tidak akan meminta imbalan dalam bentuk apapun.

5. Prinsip lunak lembut (*Al-layyin*)

Seorang muslim harus dapat menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar. Jadi ukuran toleransi disini adalah kebenaran. Jika pendapat orang lain adalah benar maka seorang muslim harus menerima dan menyetujuinya, sekalipun hal itu datang dari bawahan.

Firman Allah dalam surat Ali-'imran ayat 159 yang berbunyi:

فَإِذَا دَعَاكَ إِلَىٰ ظُلْمٍ فَلَا تُطِيعْهُ ۖ وَإِذَا دَعَاكَ إِلَىٰ عَدْلٍ وَنُصْرَةِ اللَّهِ فَلَا تَمْنَعْهُ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ۚ

Artinya: *“Maka, berkat rahmat dari Allah-lah, engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu ma'afkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada -Nya ”*.³⁴

Ayat diatas mengajarkan kita untuk selalu bertoleransi, tenggangrasa, bijaksana,

³³QS. Al-Maidah (5):2.

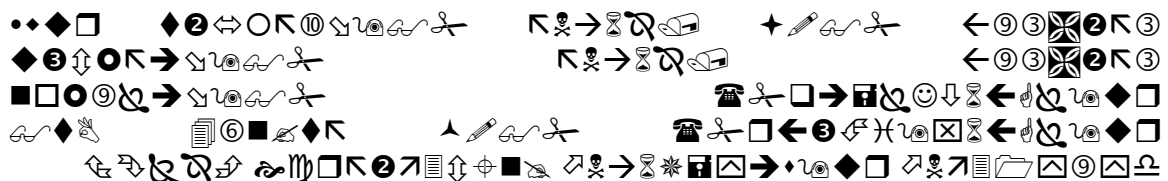
³⁴QS. Ali-'Imron (3):159.

menghargai orang lain, dan sanggup menerima pendapat orang lain jika pendapat itu benar. Pelayanan yang didasari oleh prinsip lunak lembut, akan berdampak positif dan rasa kepuasan bagi nasabah yang dilayani.

6. Prinsip mempermudah (*at-Taysir*).

Mempermudah urusan merupakan sikap mulia, karena dengan mudahnya urusan berarti mempercepat proses pelayanan. Apalagi pelayanan perbankan, tentunya menuntut kemudahan-kemudahan sehingga nasabah merasa senang dan terlayani secara cepat.

Firman Allah dalam surat Al-baqarah ayat 185 yang berbunyi:



Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”³⁵

Prinsip mempermudah ini juga ditekankan oleh Rasulullah SAW dalam sabdanya:

يسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا

“Mudahkanlah dan jangan persulit, gembirakanlah dan jangan membuat orang lari”.(HR. al-Bukhari dan Muslim).³⁶

Masyarakat tentunya termasuk nasabah, selalu menginginkan agar transaksi yang dilakukan bisa terlaksana dengan mudah. Mempermudah urusan bukan berarti mempermudah-mudah urusan sehingga mengabaikan peraturan dan ketentuan perundang-undangan. Prinsip mempermudah sesungguhnya menuntut manajemen untuk membuat aturan yang lebih efektif dan efisien sertatidak mempersulit, sehingga nasabah merasa

³⁵QS. Al-Baqarah (2): 185

³⁶Asymuni Abdurrahman, *Manhaj Tarjih Muhammadiyah*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003), h. 43.

terayomi.

Dengan keenam prinsip pelayanan sebagaimana disebutkan di atas, insya Allah para nasabah akan merasa senang dan bahkan akan menjadi promosi dan daya tarik bagi nasabah lainnya. Tentunya, sebelum prinsip-prinsip ini diimplementasikan, diperlukan terlebih dahulu pelatihan dan sosialisasi di kalangan karyawan terutama bagi customer service.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh *Customer Service* Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

Setelah dilakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, peneliti mendeskripsikan data yang ditemukan di lapangan bahwa sistem dan proses layanan dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. SOP pelayanan di PT Bank Syariah Mandiri sedikit berbeda dengan SOP yang berlaku di Bank Mandiri konvensional. Petugas Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri telah menerapkan sistem pelayanan prima terhadap nasabahnya yaitu bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

Dalam melaksanakan layanan, masing-masing bidang mempedomani SOP dengan tujuan untuk kerapian, ketelitian dan akurasi administrasi. Secara khusus, SOP bagi customer service dibuat terinci mulai cara pelayanan sampai waktu yang dialokasikan bagi setiap nasabah. Mencermati SOP pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri, pada prinsipnya SOP ini telah didasarkan pada ajaran Islam. Di dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang terkait dengan pelayanan yang dapat dirumuskan dalam enam prinsip layanan dalam Islam dan idealnya keenam prinsip tersebut dapat di implementasikan dalam memberikan pelayanan di Bank Syariah Mandiri terutama oleh *customer service*.

Menurut ibu Rice pada prinsipnya SOP ini didasarkan pada ajaran Islam yang dirumuskan dalam enam prinsip yaitu prinsip persamaan, prinsip persaudaraan, prinsip mencintai, prinsip tolong menolong, prinsip lemah lembut dan prinsip mempermudah, tetapi

dalam penerapan dilapangan ternyata ada beberapa prinsip yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik seperti pada prinsip mempermudah¹. Dalam prinsip ini customer service belum begitu maksimal memberikan pelayanan terhadap nasabah, seperti dalam menanggapi keluhan nasabah dalam masalah tertelannya kartu ATM, disini customer service tidak bisa menuntaskan masalah dalam waktu yang singkat dengan solusi yang tepat. Dalam penerapan prinsipnya Bank Syariah Mandiri tetap menerapkan enam prinsip pelayanan dalam Islam, hanya saja Bank Syariah Mandiri lebih menerapkan prinsip perusahaan yaitu prinsip keterbukaan yang sesuai dengan prinsip perusahaan dalam Islam.

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menerapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlaqul karimah yaitu sikap pribadi kaum muslim. Deby menyampaikan bahwa dalam budaya kerja tersebut tercantum lima sikap dasar yang disingkat dengan kata “ETHIC” yaitu:

1. *Excellence*

Yaitu berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

2. *Teamwork*

Yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi

3. *Humanity*

Yaitu menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius

4. *Integrity*

Yaitu menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji

¹ Rice Andila, Karyawan Customer Service , *Wawancara* , 25 Juni 2013.

5. *Costumer Focus*

Yaitu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan bank syariah mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.²

Bank syariah mandiri juga mempunyai prinsip-prinsip perusahaan yaitu :

1. Keadilan

Bank syariah mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil. Hal ini diterapkan dalam kegiatan transaksi dan menghindari unsur-unsur *maiysir*, *gharar* dan *riba*. Dari pelayanannya Bank Syariah Mandiri belum sepenuhnya menerapkan prinsip ini karena ada sistem pelayanan nasabah prioritas, dalam layanan ini nasabah yang memiliki dana diatas Rp. 500.000.000 dilayani secara khusus, berbeda dengan nasabah biasa yang harus melakukan antrian. Hal ini dialami oleh seorang nasabah yang ingin melakukan penyetoran uang tunai yang bernama Bapak Syai'i yang bekerja sebagai seorang pegawai negeri sipil biasa yang telah mengantri selama 1 jam, tiba-tiba datang seorang nasabah yang menunjukkan kartu prioritas, *customer service* langsung mendahulukan nasabah tersebut tanpa memperdulikan nasabah yang telah antri selama berjam-jam.³

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana dan bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggungjawab dimana Bank Syariah Mandiri benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* melalui skim-skim pembiayaan yang dimilikinya. *Customer Service* Bank Syariah Mandiri dalam memberikan pelayanan selalu menganggap bahwa nasabah adalah teman sejawat,

² Deby,.Karyawan Customer Service , *Wawancara* , 26 Juni 2013

³ Syafi'i, Nasabah Bank Syariah Mandiri Cab. Pekanbaru, *Wawancara*, 26 Juni 2013

sehingga tidak ada batasan baik tua maupun muda, semua mendapat perlakuan yang sama, seperti nasabah yang ingin menabung atau meminjam dilayani dengan semaksimalnya dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri, karena bagi *Customer Service* beserta karyawan Bank Syariah dengan menjadikan nasabah sebagai mitra semua urusan menjadi lebih mudah dan lancar yang dapat meningkatkan *feebase income* perusahaan.

3. Transparansi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank. Dalam penerapan prinsip perusahaan ini *Customer service* Bank Syariah Mandiri berusaha untuk menyampaikan informasi secara jelas dan terbuka mengenai produk-produk dan jasa yang diberikan terhadap nasabahnya. Tetapi dalam penerapannya terhadap nasabah terkadang informasi yang disampaikan *Customer Service* tidak maksimal, seperti yang disampaikan oleh seorang nasabah bernama ibu Yulisyah yang merupakan nasabah produk Pembiayaan kendaraan Bank Syariah Mandiri menjelaskan bahwa *Customer Service* kurang faham mengenai produk pembiayaan tersebut, tanpa ada penjelasan sedikitpun *customer service* langsung menyuruh nasabah pergi ke bagian pembiayaan kendaraan, nasabah pun langsung pergi karena merasa tidak dilayani dengan baik⁴. Sudah semestinya setiap karyawan harus memiliki pengetahuan mengenai produk-produk Bank Syariah dengan baik.

4. Universal dalam kemitraan

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam. Nasabah yang

⁴ Yulisyah, Nasabah Bank Syariah Mandiri Cab. Pekanbaru, *Wawancara*, 28 Juni 2013

dilayani Bank Syariah Mandiri bukan hanya dari umat muslim saja tetapi juga umat non Muslim tanpa membedakan pelayanan yang diberikan dengan memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap nasabahnya.

Dalam wawancara dengan Bapak Teny sebagai petugas *Customer Service* menjelaskan bahwa Bank Syariah Mandiri melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan *Customer Service* dalam melayani nasabah dalam rangka terwujudnya sistem layanan prima di Bank Syariah Mandiri⁵, seperti:

1. Dilaksanakannya *Roleplay* oleh setiap karyawan terutama *Customer Service*, tujuan utama pelaksanaan dari kegiatan ini untuk mengetahui sejauhmana *Customer Service* telah melakukan pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan SOP dan meningkatkan kualitas pelayanan prima. Kegiatan ini dilakukan oleh sesama *Customer Service*, dimana salah satu bertindak sebagai nasabah sementara yang lainnya berperan sebagai petugas *Customer service*. Dalam kegiatan ini akan terlihat interaksi kedua belah pihak, mulai dari memberi salam, menyapa, menawarkan bantuan, menjelaskan produk, menyelesaikan masalah dan memberikan solusi. Tim penilai akan memberikan bimbingan dan penilaian atas kegiatan *Roleplay* tersebut. Dalam kegiatan *Roleplay* ketepatan waktu juga sangat diperhatikan, seperti untuk membuka rekening 15 menit, menutup rekening 10 menit, yang mana semua telah mengacu pada *standard operational procedure* (SOP) pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri, sehingga para *Customer Service* dapat memberikan layanan prima terhadap nasabahnya.
2. *Briefing* pagi, kegiatan ini bertujuan untuk memonitoring capaian dan kendala yang ada dilapangan, terutama interaksi langsung antara nasabah dengan semua petugas yang ada di Bank Syariah Mandiri, terutama sekali petugas *Customer Service*, seperti jumlah

⁵ Teny,.Karyawan Customer Service , *Wawancara* , 1 Juli 2013.

nasabah yang membuka rekening baik Tabungan maupun Giro. Saat *briefing* pagi tersebut akan terlihat apakah setiap *Customer Service* telah memperoleh target harian *selling* produk mereka, dan menjelaskan apa saja kendalanya setelah itu pimpinan *briefing* akan memberi arahan dan motivasi terhadap semua petugas di Bank Syariah Mandiri, sehingga *Customer Service* memiliki keterampilan dan keahlian dalam memasarkan produk-produknya, dalam rangka meningkatkan *Feebase Income* Bank Syariah Mandiri.

3. Forum *discussion*, sebagai sarana diskusi bagi sesama karyawan dilakukan sekali dalam seminggu. Dalam kegiatan ini para *Customer Service* melakukan *sharing* baik pengalaman maupun ilmu yang diperoleh baik dari lapangan saat berhadapan langsung dengan nasabah maupun dari pelatihan-pelatihan yang dilakukan cabang, wilayah dan kantor pusat, sehingga selain sebagai ajang *sharing* pengalaman dan ilmu, *Forum discussion* juga sebagai sarana untuk meningkatkan ukhuwah dalam meningkatkan *Teamwork* yang kuat dan terciptanya layanan prima yang berkualitas di Bank Syariah Mandiri.

Selain kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan *customer service* memberikan layanan prima terhadap nasabahnya, dalam wawancara dengan bapak Nanado yang menjadi faktor pendukung layanan prima di Bank Syariah Mandiri adalah tersedianya sarana dan prasarana dalam mewujudkan layanan prima terhadap nasabahnya sehingga terciptanya *Customer Statisfaction* bagi nasabah-nasabah PT. Bank Syariah Manadiri Cabang Pekanbaru⁶. Sarana dan Prasarana tersebut diantaranya jumlah ATM (*Automated Telling Mechine*) yang cukup memadai, sehingga nasabah tidak perlu mengantri untuk transaksi-transaksi *non teller*. Selain itu sarana dan prasarana penunjang lainnya tersedianya tempat parkir nasabah yang

⁶ Nando, Karyawan Customer Service , Wawancara , 10 Juli 2013.

cukup luas dan teratur dengan memisahkan parkir kendaraan roda empat dan roda dua, *Banking Hall* yang nyaman dilengkapi AC (*air conditioner*) yang lengkap, layar monitor LCD baik untuk penjelasan fitur-fitur produk, nilai kurs mata uang asing serta pengeras suara (*sound sistem*) yang baik sehingga terdengar langsung oleh nasabah saat pemanggilan antrian. Didekat ruang antrian disediakan rak yang berisi koran dan majalah yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah.

Dalam wawancara dengan bapak Deby yang juga bertugas sebagai *Customer Service* menjelaskan bahwa sistem pelayanan prima Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru oleh *Customer Service* selalu mengutamakan kenyamanan dan Kemudahan pelayanan dalam bertransaksi terhadap Nasabahnya, seperti sistem layanan *priority*. Nasabah tidak perlu antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan Syariah. Sistem pelayanan prima lainnya yang diterapkan oleh *customer service* yaitu diterapkannya *Sistem Wealth Manager* yaitu *Customer Service* memberikan jasa konsultasi pengelolaan harta pribadi nasabah meliputi jasa pengelolaan harta dan hutang, perencanaan investasi, perencanaan dana pensiun dan pengelolaan pajak.

Secara realitas, data lapangan demikian juga hasil pengamatan terhadap pola sikap *customer service*, menunjukkan adanya upaya penerapan pelayanan prima secara sungguh-sungguh di PT. Bank Syariah Mandiri. Namun upaya ini masih perlu ditingkatkan agar nasabah dapat merasakan pelayanan yang utuh sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam

Menurut ibu Rice penerapan sistem layanan prima yang diberikan oleh *Customer service* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri bukan hanya fungsi jasa perbankan saja, namun juga fungsi sosial yaitu penerimaan dan penyaluran Zakat, infaq, Wakaf dan Shadaqah (

ZISWAF), ini juga salah satu sistem pelayanan prima yang menjadi ciri khas tersendiri Bank Syariah Mandiri dalam melayani kebutuhan nasabahnya. Ibu rice juga menambahkan bahwa ditahun 2013 ini Bank Syariah Mandiri memperoleh penghargaan terbaik dibidang pelayanan, hal ini sangat membanggakan para pimpinan dan karyawan Bank syariah Mandiri, apresiasi ini juga merupakan wujud dari penerapan sistem pelayanan prima yang optimal terhadap nasabahnya.

B. Tinjauan Aspek Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

Rasulullah telah memulai sistem pelayanan sejak berdakwah dan berdagang beliau menerapkan sistem pelayanan dengan melayani sepenuh hati baik untuk ummatnya maupun rekan bisnisnya sehingga mereka mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dalam interaksi tersebut. Rasulullah menerapkan lima dimensi pelayanan dengan *Shiddiq, Amanah, Fathanah* dan *Tabligh*. Hal inilah yang membuat Rasulullah dikatakan sebagai seorang Da'i dan marketing handal.

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik dalam sosiasl ekonomi, dan politik maupun kehidupan yang bersifat spritual. Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan baik yang bersifat materil maupun non materil. Karena itu ekonomi merupakan bagian aspek kehidupan yang sudah diatur melalui sistem dan mekanisme yang ada dalam Islam yang bersumber pada Al- Qur'an dan Al- Hadisth. Aturan mengenai kehidupan berekonomi dalam Islam ini lebih dikenal dengan istilah muamalah. Semua aturan dan mekanisme mu'amalah ini berlandaskan aturan-aturan syariah yang disesuaikan dengan

perkembangan zaman, jadi meskipun aturan muamalah tersebut bersifat *fleksibel* namun tidak boleh melanggar prinsip hukum Islam.

Dalam kegiatan perbankan syariah aktivitasnya mengacu pada bidang jasa pelayanan. Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dari adanya interaksi sosial antara pihak perbankan dengan nasabah. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik Islam memberikan konsep dasar yang jelas sesuai Al- Qur'an dan Al-Hadisth melalui enam prinsip pokok yaitu :

1. Prinsip persamaan (*Musawah*) yakni semua umat manusia sama dihadapan Allah SWT, kecuali Ketaqwaannya yang membedakan umat tersebut dihadapan Allah SWT.
2. Prinsip kekeluargaan (*Ukhuwah*) yakni dalam prinsip ini dijelaskan bahwa kekeluargaan penting dalam mengatasi permasalahan tanpa melihat status sosial.
3. Prinsip mencintai (*Muhabbah*) yakni bahwa sesama ummat muslim harus memiliki rasa saling mencintai dan saling memuliakan.
4. Prinsip Tolong menolong (*At- Ta'Awun*) yakni dalam melayani prinsip ini yang paling utama dalam berinteraksi sosial agar keluar dari permasalahan dan tanpa mengharapkan imbalan.
5. Prinsip lunak lembut (*Al-Layyin*) yakni dalam memberikan pelayanan hendaklah dengan sikap lemah lembut dan ramah tidak boleh kasar sehingga timbul simpatik dari yang dilayani.
6. Prinsip mempermudah (*At-Taysir*) yakni dalam memberikan pelayanan hendaklah memberi kemudahan jangan mempersulit dan berbelit-belit, sehingga nasabah merasa senang bila dipermudah dan terlayani dengan cepat.

Keenam prinsip diatas harus dijalankan oleh setiap umat muslim yang bertugas memberikan pelayanan dimasyarakat sehingga terwujud pelayanan yang maksimal atau lebih

dikenal dengan istilah layanan prima.

Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru sebagai industri yang menjual jasa tidak terlepas dari kegiatan pelayanan terhadap nasabahnya. Kegiatan pelayanan untuk perbankan dilaksanakan oleh semua karyawan dan petugas, terutama sekali karyawan bagian *Frontliner* yaitu *Customer Service* yang langsung berhadapan dengan nasabah dan sebagai ujung tombak kemajuan suatu perbankan. Dengan mengembangkan sumber Daya Insani terutama untuk para personil *Customer Service*. Para *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri harus menerapkan keteladanan Rasulullah dengan mengamalkan sifat *Amanah* (terpercaya), *Ijabiyah* (berfikir positif), *Hurriyah* (independensi dan kebebasan tanggung jawab) dan *Adalah* (keadilan)⁷ sehingga tercipta interaksi yang baik antara *Customer Service* dengan nasabah dalam mewujudkan *Customer Statisfaction* (kepuasan pelanggan) di Bank Syariah Mandiri cabang Pekanbaru. Bapak Rahmat menjelaskan kepada penulis dalam wawancara bahwa beliau merasa dipersulit ketika kartu ATM beliau tertelan dimesin ATM, keluhan beliau tidak ada tanggapan yang jelas dari *Customer Service* bahkan telah 1 minggu dari tanggal keluhannya bapak Rahmat kembali menemui *Customer Service* namun keluhannya juga belum ditanggapi secara cepat dan profesional.⁸

Dalam wawancara dengan ibu Rice dijelaskan bahwa Bank Syariah mandiri menerapkan keenam prinsip pelayanan dalam Islam⁹. Hal ini terlihat jelas dari Budaya kerja perusahaan (*Corporate Value*) yang dikenal dengan ETHIC dan empat prinsip perusahaan keadilan, kemitraan, transparansi dan universal dalam kemitraan.

Dalam penerapan sistem layanan prima *Customer Service* menerapkan keenam prinsip pelayanan Islam dalam berinteraksi dengan nasabahnya, Prinsip persamaan dalam

⁷ Dhani Gunawan Idat. *Perbankan Syariah Menghadapi 2005-2008*. Artikel tanggal 1 Agustus 2005 di www.tazkiaonline.com. Akses tanggal 30 September 2013

⁸ Rahmat Arafat, Nasabah Bank Syariah Mandiri Cab. Pekanbaru, *Wawancara*, 18 Juli 2013

⁹ Rice Andila, Karyawan Customer Service, *Wawancara*, 18 Juli 2013.

pelayanan Bank Syariah Mandiri diterapkan dengan tidak membeda-membedakan dengan memberikan pelayanan khusus terhadap nasabahnya. Prinsip kekeluargaan juga diterapkan dalam memberikan pelayanan sehingga setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri dianggap sebagai mitra sejawat serta menganggap nasabah sebagai bagian dari keluarga besar Bank Syariah Mandiri.

Para *Customer Service* menerapkan prinsip saling mencintai dengan sepenuh hati dan harus menjaga nasabah jangan sampai kecewa dengan memberikan pelayanan prima karena *Customer Service* yakin bagaimana susahnya mencari nasabah. Prinsip tolong-menolong diterapkan terhadap nasabah yang membutuhkan bantuan seperti membuka rekening atau kesulitan menggunakan produk. *Customer service* juga harus lemah lembut dan ramah dalam melayani kebutuhan nasabah dengan sikap sopan dan santun tidak boleh marah meski nasabah yang komplek terkadang emosi, seorang *Customer Service* harus tetap tenang dan senyum, sehingga nasabah yang emosi tadi menjadi tenang dan nyaman. Prinsip mempermudah juga diterapkan oleh *Customer Service* terutama untuk menjelaskan dan membantu nasabah dalam pelayanan yang telah diatur dalam *Standard Operasional Procedure* (SOP) seperti membuka rekening paling lama 15 menit dan untuk menutup rekening hanya 5 menit, jadi ada standarnya bukan asal melayani dengan menghabiskan waktu berbelit-belit dan tidak ada solusi. Jadi cukup jelas bahwa PT. Bank Syariah Mandiri menerapkan secara sungguh-sungguh enam prinsip layanan Islam dalam sistem pelayanannya dalam mencapai pelayanan Prima tetapi Bank Syariah Mandiri lebih cenderung menggunakan prinsip perusahaan yaitu prinsip keterbukaan dalam melayani nasabahnya, meskipun nasabah tersebut merasa belum terlayani secara maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasar pada analisis data serta temuan-temuan lapangan sebagaimana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem layanan prima telah dilaksanakan secara konsisten di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru. Selain menerapkan budaya kerja “ETHIC” yang merupakan singkatan dari excellent, teamwork, humanity, integrity dan customer focus, Bank Syariah Mandiri juga telah memiliki dan menerapkan system operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri. Pertama, kemampuan (*ability*) yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi perusahaan. Kedua, sikap (*attitude*) yaitu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah. Ketiga, Penampilan (*appearance*) baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain. Keempat, perhatian (*attention*) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah. Kelima, tindakan (*action*), dimaksudkan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keenam, tanggung Jawab (*accountability*) yaitu suatu

sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Ditinjau dari aspek ekonomi Islam, masih diperlukan pemahaman, sosialisasi dan latihan bagi para karyawan terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan yang terdapat di dalam al-Quran maupun Hadis Nabi. Setidaknya ada enam prinsip pelayanan yang perlu dipedomani yaitu prinsip persamaan, persaudaraan, mencintai, tolong menolong, lemah lembut dan mempermudah urusan. Penerapan prinsip-prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap bank syariah termasuk Bank Mandiri Syariah.

B. Saran-saran

Disarankan kepada fungsionaris Bank Syariah untuk menetapkan kebijakan pelayanan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip yang terdapat di dalam ajaran Islam. Bagi para karyawan Bank Syariah disarankan untuk lebih mendalami tuntunan Islam serta mengimplementasikannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asymuni Abdurrahman, *Manhaj Tarjih Muhammadiyah*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003)
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2003)
- Bank Syariah Mandiri, *Buku Laporan Tahunan*, 2012
- Berry, Parasuraman, Zeithaml, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta, Erlangga, 2000)
- Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta : Gramedia Pustaka, 1997
- Departemen Agama. *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta, Proyek Pengadaan Kitab Suci, 1988)
- Dhani Gunawan Idat, *Perbankan Syariah Menghadapi 2005-2008*. Artikel tanggal 1 Agustus 2005 di www.tazkiaonline.com. Akses tanggal 30 September 2013
- Divisi SDM, *Standar Layanan Bank*, (Jakarta, Bank Indonesia, 2005)
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 2003
- Fandy Tjiptono, *Service Management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008
- Faried Wijaya, M. Irawan, Sudjoni, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFE. 2000.
- Ira Prabisma Suharta, *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2003
- Karnan Purwa Atmaja, *Apa Bagaimana Bank Islam*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Kasmir, SE, MM., *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2004
- Kasmir, SE, MM., *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2008

- Lina Anatan, *Service Excellent*, Bandung : CV. Alfabeta, 2008
- Maslehuddin, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Jakarta : PT. Gunung Agung, 2005.
- Melayu Hasibuan, S.P., *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005
- M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an*, Bandung : Penerbit Mizan, 1996.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan PrimaI*, Yogyakarta : Graha ilmu, 2010
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga, 2008
- Sudjoni M; Irawan, Faried Wijaya, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE, 2000
- UU No. 10 *Tentang Pokok-Pokok Perbankan*, Jakarta : Bank Indonesia, 1998.
- William B. Martin, *Quality Customer Service cara jitu memikat hati pelanggan*, Jakarta : Victory Jaya Abadi, 2005.
- Zainal Arifin, *Memahami Bank syariah*, Jakarta : Aksara Baru, 2000